

**PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Oleh:

Nur Faznita Elmi

NIM. 52153052

Program Studi

AKUNTANSI SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2020

**PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat –syarat
Guna mencapai Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Pada Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh:

Nur Faznita Elmi

NIM. 52153052

Program Studi
AKUNTANSI SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Faznita Elmi

NIM : 52153052

Tempat/Tanggal Lahir : Medan/27 Oktober 1997

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Perum. Argoria Setia Kota Melati No. 508, Dusun X
Bandar Setia

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 27 Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Nur Faznita Elmi
NIM. 52153052

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI
SUMATERA UTARA**

Oleh:

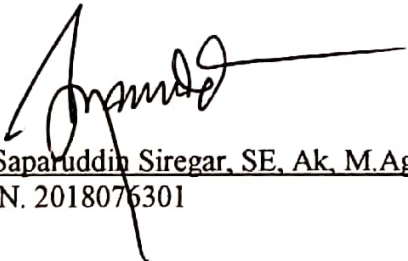
Nur Faznita Elmi

NIM. 52153052

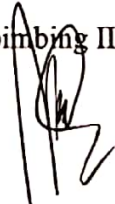
Dapat disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Syariah (S.Akun) Pada Program Studi Akuntansi Syariah

Medan, 27 Januari 2020

Pembimbing I

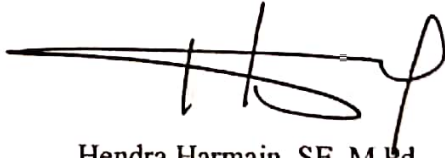

Dr. Saparuddin Siregar, SE, Ak, M.Ag
NIDN. 2018076301

Pembimbing II


Kusmilawaty, SE, Ak, M.Ak
NIDN. 2014068001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah


Hendra Harmain, SE, M.Pd
NIDN. 2010057302

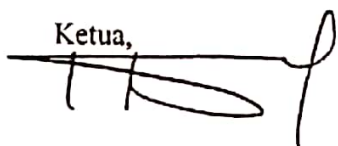
PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA"** an. Nur Fazrita Elmi, NIM 52153052 Program Studi Akuntansi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 10 Februari 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada Program Studi Akuntansi Syariah.

Medan, Maret 2020

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Akuntansi Syariah UIN-SU

Ketua,



Hendra Harmain, M.Pd
NIDN. 2010057302
NIP.197305101998031003

Sekretaris,



Kusmilawaty, SE, Ak, M.Ak
NIDN. 2014068001
NIP.198006142015032001

Anggota



Hendra Harmain, M.Pd
NIDN. 2010057302
NIP.197305101998031003



Kusmilawaty, SE, Ak, M.Ak
NIDN. 2014068001
NIP.198006142015032001



Dr. Marliyah, MA
NIDN. 2026017602
NIP.197601262003122003



Laylan Syafina, M.Si
NIDN. 2027089103
NIP.199108272018012002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan



Dr. Andri Soemitra, MA
NIDN. 2007057602
NIP.197605072006041002

ABSTRAK

Nur Faznita Elmi (2020), NIM: 52153052, skripsi berjudul **“Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara”**. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak **Dr. Saparuddin Siregar, SE, Ak, M.Ag, SAS, CA** dan Pembimbing II Ibu **Kusmilawaty, SE, Ak, M.Ak**.

Penelitian ini dilakukan karena adanya kesenjangan antara realisasi penghimpunan zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional se-Sumatera Utara dengan potensi yang ada. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan muzakki. Sedangkan variabel independennya adalah manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah muzakki BAZNAS Sumatera Utara menggunakan metode *convenience sampling* dan didapat sebanyak 65 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui kuesioner. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa manajemen zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Serta manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

Kata kunci: manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan, kepercayaan muzakki

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara”**. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi Wasallam yang selalu menjadi teladan agar setiap langkah bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah Subhanahu Wata'ala. Semoga semua hal yang penulis lakukan berkaitan dengan skripsi ini juga bernilai ibadah di sisi-Nya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan segenap upaya, yang semuanya hanya dapat terlewati atas izin dan pertolongan Allah Subhanahu Wata'ala. Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Allah. Sebagai hamba-Nya, penulis memiliki keterbatasan namun berusaha melakukan upaya yang terbaik dalam penulisan skripsi ini. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat yang ditujukan dalam rangka meraih gelar Strata Satu (S1) jurusan Akuntansi Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Terima kasih teruntuk berbagai pihak yang telah berkenan untuk membantu dan memberikan segala yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Hendra Harmain, M.Pd selaku ketua jurusan Akuntansi Syariah.

4. Bapak Dr. Saparuddin Siregar, SE, Ak, M.Ag, SAS, CA selaku pembimbing I dan Ibu Kusmilawaty, SE, Ak, M.Ak selaku sekretaris jurusan Akuntansi Syariah sekaligus pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan penuh keikhlasan dan kesabaran memberikan sumbangan pemikiran dan waktu hingga skripsi ini bisa selesai.
5. Segenap staf pengajar dan pegawai lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bantuannya kepada penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Pimpinan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara beserta para pegawai yang telah bersedia mengizinkan penulis melakukan penelitian di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
7. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
8. Orang tua tercinta Ayahanda Irwansyah, SE dan Ibunda Sri Abdiati yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis.
9. Adik-adik tersayang Alya Avina dan Deka Ade Nugraha yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.
10. Teman-teman stambuk 2015 kelas Akuntansi Syariah B, terkhusus sahabat-sahabat tersayang Nur 'Aini, Rizki Arvi Yunita, Lili Aulia, Anju Agustin Damanik, Mila Aguspita, Sri Devita Tanjung dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang telah diberikan.
11. Dan semua pihak yang turut mendo'akan, memberikan semangat, motivasi dan telah berkenan membantu penulis.

Tidak adanya nama bukan bermaksud mengurangi rasa terima kasih penulis, semoga Allah Subhanahu Wata'ala membalas dengan kebaikan, melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekhilafan. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah wabarakaatuh

Medan, 27 Januari 2020

Penulis

Nur Faznita Elmi

NIM. 52153052

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Teoritis.....	10
1. Kepercayaan Muzakki	10
2. Manajemen Zakat	12
3. Transparansi Laporan Keuangan.....	15
4. Kualitas Pelayanan	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Konseptual	22
D. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24

D. Data Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Definisi Operasional	28
G. Teknik Analisa Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian	35
B. Hasil Penelitian.....	37
1. Deskripsi Data Penelitian	37
2. Analisis Data	42
a. Uji Kualitas Data	42
1) Uji Validitas	42
2) Uji Reliabilitas.....	45
b. Statistik Deskriptif.....	48
c. Uji Asumsi Klasik	49
1) Uji Normalitas	50
2) Uji Multikolinieritas	51
3) Uji Heteroskedastisitas	52
d. Uji Regresi Linier Berganda	53
e. Uji Hipotesis.....	55
1) Uji Statistik t.....	55
2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
3) Uji Statistik F	58
C. Pembahasan Penelitian	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65
C. Keterbatasan Penelitian	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Skala Likert	28
3.2 Defenisi Operasional Variabel	30
3.3 Kriteria Reliabilitas Kuesioner	32
4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	40
4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	41
4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Gaji	42
4.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Zakat	43
4.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran.....	43
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Zakat	44
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan.....	45
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Muzakki	46
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Zakat	48
4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan	48
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Muzakki	49
4.16 Hasil Statistik Deskriptif	50
4.17 Hasil Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	52
4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas	52
4. 19 Hasil Uji Glejser.....	54
4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
4. 21 Hasil Uji Statistik t	57
4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.23 Hasil Uji Statistik F	60

DAFTAR GAMBAR

1. 1 Potensi Penghimpunan Zakat BAZNAS Provinsi Sumatera Utara	6
2. 1 Kerangka Konseptual	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai rukun Islam ketiga, zakat wajib dibayarkan oleh setiap Muslim yang memenuhi syarat (muzakki) untuk menyucikan hartanya dengan cara menyalurkan zakatnya kepada amil dan amil menyalurkannya kepada penerima (mustahik). Terdapat banyak dalil yang terdapat dalam Al-Quran dan Sunnah yang memerintahkan untuk membayar zakat. Salah satu dalil yang menunjukkan kewajiban membayar zakat yaitu terdapat dalam QS. Al-Baqarah (2) ayat 110 yang berbunyi:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ... ١١٠

Artinya: *Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat...*

Secara umum zakat terbagi menjadi dua jenis, yaitu zakat fitrah dan zakat maal. Secara lebih rinci, zakat maal ini memiliki jenis zakat lainnya seperti zakat penghasilan, zakat emas dan perak, zakat perusahaan, zakat perdagangan, zakat saham, zakat reksadana, zakat rikaz, dan lain sebagainya.

Dalam khazanah pemikiran hukum Islam, terdapat beberapa pandangan seputar kewenangan pengelolaan zakat oleh negara. Pertama: zakat hanya boleh dikelola oleh negara. Kedua: zakat harus diserahkan kepada amil yang ditunjuk oleh negara. Ketiga: pengumpulan zakat dapat dilakukan oleh badan-badan hukum swasta di bawah pengawasan negara. Keempat: zakat merupakan kewajiban individu seorang muslim yang harus ia tunaikan tanpa perlu campur tangan negara.

Seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan di berbagai negara Islam, pengelolaan zakat memiliki bermacam bentuk, terdapat badan yang dibentuk oleh pemerintah, terdapat lembaga yang dikelola oleh masyarakat langsung,

adapula sebuah lembaga yang didirikan oleh masyarakat dan diakui oleh pemerintah.

Di Indonesia, pelaksanaan zakat secara efektif dapat dilakukan melalui organisasi pengelola zakat. Organisasi tersebut meliputi: Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Kemudian Lembaga Amil Zakat (LAZ) yaitu lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Yang terakhir Unit Pengumpul Zakat (UPZ) yaitu satuan organisasi yang dibentuk oleh BAZNAS untuk membantu pengumpulan zakat.¹

Dalam Undang-Undang Bab II No.23 tahun 2011 pasal 3, dikemukakan bahwa BAZNAS merupakan lembaga yang berwenang melakukan tugas pengelolaan zakat secara nasional. BAZNAS adalah sebuah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan UU No.38 Tahun 1999 - UU No.23 Tahun 2011. Di tingkat kabupaten/kota dengan SK Bupati/Walikota atas usul Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota. Sedangkan di kecamatan dengan SK Camat atau usul Kepala KUA. Pada tingkat Desa/Dinas/Badan/Kantor/Instansi lain dapat dibentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) oleh BAZNAS.

Salah satu lembaga pengelola zakat di Provinsi Sumatera Utara adalah BAZNAS Provinsi Sumatera Utara. BAZNAS Provinsi Sumatera Utara didirikan atas dasar amanat UU No.38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan zakat dan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 451.7.05/K/2001 sebagai pengumpul dan penyalur ZIS secara resmi dan juga koordinator Badan Amil Zakat.

Zakat memiliki potensi untuk dikembangkan secara ekonomi. Jika dilihat dari pertumbuhannya, zakat mengalami perkembangan yang pesat. Akan tetapi pertumbuhan zakat tersebut masih sangat jauh dari potensi zakat sebenarnya. Pada tahun 2019, ketua BAZNAS mengatakan bahwa potensi zakat di Indonesia telah mencapai 252 triliun rupiah, sementara realisasi yang tercapai hanya 8,1 triliun

¹Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat 7 – 9.

rupiah.² Itu berarti realisasi penghimpunan ZIS pada tahun 2019 hanya mencapai 3,2% dari potensi yang ada.

Dalam sebuah survei yang dilakukan oleh PIRAC (*Public Interest Research and Advocacy Centre*) pada tahun 2007 yang melibatkan beberapa responden menunjukkan hasil bahwa responden yang menyalurkan zakatnya ke BAZ sebesar 6% sedangkan responden yang menyalurkan ke LAZ hanya sebesar 1,2%. Sedangkan responden yang memilih menyalurkan zakatnya ke masjid-masjid disekitar tempat tinggalnya besarnya 59%. Alasan banyak responden yang lebih memilih menyalurkan zakatnya ke masjid-masjid di sekitar tempat tinggalnya karena zakat tersebut dapat segera didistribusikan kepada mustahik terutama mustahik di sekitar tempat tinggalnya.³

Adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat karena dinilai lembaga zakat yang belum profesional. Beberapa lembaga zakat di sebagian daerah hanya menerima pengumpulan zakat dan tidak melakukan gerakan yang aktif dan progresif.

Untuk membangun sebuah kepercayaan diperlukan tujuh *core values*, di antaranya keterbukaan, kejujuran, integritas, kompeten, *sharing*, penghargaan, dan akuntabilitas. (1) Keterbukaan diperlukan antara kedua belah pihak agar keduanya dapat saling percaya antara satu sama lain. (2) Kejujuran merupakan pangkal dari kepercayaan, ini dimaksudkan untuk menghindari kecurangan yang dapat merugikan orang lain. (3) Orang yang berintegritas tinggi mempunyai sikap yang tulus, jujur, berperilaku konsisten serta berpegang teguh pada prinsip kebenaran untuk menjalankan apa yang dikatakan secara bertanggung jawab. (4) Kompeten adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas atau peran dalam membangun pengetahuan dan keterampilan berdasarkan pengalaman dan pembelajaran. Yakni sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas di bidang pekerjaan tertentu. (5) *Sharing* merupakan elemen penting dalam

²Muhammad Ashari, "Potensi Zakat di Indonesia Belum Dimaksimalkan", <https://www.pikiran-rakyat.com>. Diakses pada tanggal 20 September 2019.

³Gamsir Bachmid dan Muh Natsir, "*Descriptive Study of Factors Determine The Effectiveness Managing Zakat Maal in The City of Kendari Southeast Sulawesi*", *The International Journal of Engineering and Science (IJES)* 4(9): 30 – 36.

membangun sebuah kepercayaan karena memiliki manfaat psikologis dalam membentuk hubungan yang lebih baik antara satu sama lain. (6) Untuk mendorong sebuah kepercayaan maka harus terdapat respek saling menghargai satu sama lain. (7) Akuntabilitas merupakan dorongan psikologis sosial seseorang untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah dikerjakan untuk orang lain.⁴

Dari ketujuh *core values* di atas, aspek keterbukaan dan kejujuran sangat erat kaitannya dengan transparansi laporan keuangan. Aspek integritas, kompeten, dan akuntabilitas erat kaitannya dengan manajemen zakat. Sedangkan aspek *sharing* dan penghargaan erat kaitannya dengan pelayanan.

Pada era modern saat ini, pengelolaan zakat diupayakan dan dirumuskan dengan baik agar dikelola secara maksimal. Seiring dengan berkembangnya lembaga pengelola zakat, para pengelola zakat turut merumuskan dan mengembangkan pengelolaan zakat dengan sistem manajemen agar tercapai pendistribusian zakat yang merata di Indonesia.

Para pengelola telah merumuskan pengelolaan zakat berbasis manajemen. Pengelolaan zakat berbasis manajemen dapat dilakukan dengan asumsi dasar bahwa semua aktivitas yang terkait dengan zakat dilakukan secara profesional. Pengelolaan zakat secara profesional, perlu dilakukan dengan saling keterkaitan antara berbagai aktivitas yang terkait dengan zakat. Dalam hal ini, keterkaitan antara sosialisasi, pengumpulan, pendistribusian atau pendayagunaan, serta pengawasan. Semua kegiatan itu harus dilakukan menjadi sebuah kegiatan secara utuh, tidak dilaksanakan secara parsial atau bergerak sendiri-sendiri.⁵

Dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2011 pasal 29 dijelaskan bahwa setiap lembaga pengelola zakat baik Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) wajib menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya kepada pemerintah daerah dan laporan neraca tahunan BAZNAS diumumkan melalui

⁴Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2006), h. 380.

⁵Muhammad Hasan, *Manajemen Zakat: Model Pengelolaan Zakat yang Efektif*, (Yogyakarta: Penerbit Idea Press, 2011), h. 20 – 21.

media cetak atau elektronik guna memenuhi kebutuhan muzakki dan masyarakat umum yang ingin mengetahui laporan keuangan maupun bentuk pertanggungjawaban suatu lembaga.

Selain manajemen zakat dan transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting suatu lembaga dalam mencapai keberhasilannya. Sebagai organisasi yang mengelola dana masyarakat, kredibilitas dari lembaga zakat juga tunduk pada persepsi muzakki terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat tersebut. Muzakki yang membayarkan zakat mengharapkan dana zakat yang dibayarkan akan didistribusikan dengan tepat. Karena itu, penting bagi muzakki untuk memastikan bahwa lembaga zakat akan menjadi yang dipercaya untuk mengelola dana zakat.⁶

Lembaga pengelola zakat yang amanah dan memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas oleh masyarakat dimana hal tersebut dapat membuat masyarakat lebih mempercayai lembaga pengelola tersebut. Namun, masih ditemui beberapa lembaga amil zakat yang belum memperhatikan muzakki yang telah membayarkan zakatnya pada lembaga tersebut sehingga muzakki masih enggan untuk menetap pada lembaga pengelola zakat yang berkaitan dan cenderung berpindah-pindah lembaga pengelola zakat.⁷

Di Sumatera Utara sendiri, penghimpunan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) menurut Gubernur Sumatera Utara Edy Rahmayadi bisa mencapai 3 triliun rupiah per tahun. Namun pada tahun 2018, zakat yang terkumpul hanya mencapai 20 milyar rupiah.⁸ Dari perhitungan jumlah penghimpunan ini, dana yang dihimpun BAZNAS se-Sumatera Utara ini masih 0,67%, masih jauh dari potensi yang ada.

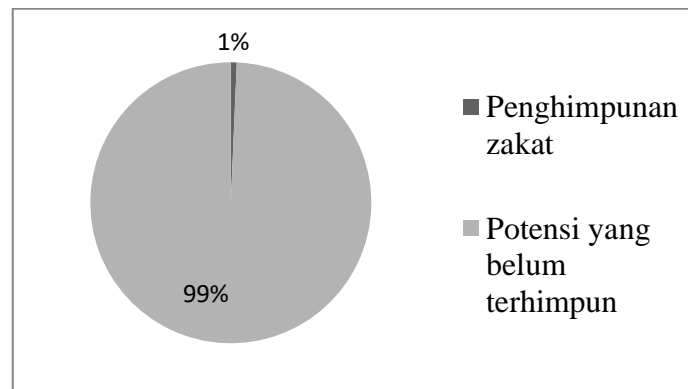
Grafik 1.1

⁶Norazlina Abd. Wahab, *et. al.*, "Towards developing service quality index for zakat institution.", *Journal of Islamic Accounting and Bussiness Research*, VIII (3), Mei 2017, h. 3 – 4.

⁷Sutomo, *et. al.*, "Pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (Studi kasus LAZ PKPU Yogyakarta)", *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), Januari 2016, h. 60.

⁸Admin, "Gubsu Edy: Potensi Zakat Sumut Rp 3 T Tahun", <https://intainews.com>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2020.

Potensi Penghimpunan Zakat BAZNAS Provinsi Sumatera Utara



Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesenjangan ini. Pertama, belum semua BAZNAS kabupaten/kota dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) menjalankan amanat UU Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan PP Nomor 14/2014 tentang Pelaksanaannya, Inpres Nomor 3/2014 tentang Optimalisasi Pengumpulan Zakat, dan Surat Edaran Mendagri Nomor 450.12/3302/SJ tanggal 30 Juni 2014 tentang Optimalisasi Pengumpulan Zakat. Serta belum semua kepala daerah kabupaten/kota mempunyai *political will* dan komitmen untuk menggerakkan penghimpunan zakat terutama di lingkungan Aparatur Sipil Negara (ASN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan lainnya sesuai dengan kewenangannya.

Dalam masalah manajemen zakat, pada BAZNAS Sumatera Utara pengelola zakat tidak melakukan pengawasan secara berkala terhadap mustahik yang memperoleh zakat produktif. Mereka juga tidak memberikan pelatihan pembuatan laporan serta tidak adanya kewajiban membuat laporan pertanggungjawaban bagi mustahik atas modal yang telah diberikan. Dimana seharusnya dilakukan pengawasan terhadap laporan keuangan agar lebih profesional dalam pelaksanaannya⁹ sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan dan pengimplementasian (*directing/leading*), serta pengawasan dan pengendalian

⁹Muhammad Yusnar, "Pengaruh Pemanfaatan Dana Zakat Produktif terhadap Tingkat Pendapatan Mustahik pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara" (Skripsi, FEBI UINSU, 2017), h. 75.

(*controlling*). Dengan manajemen zakat yang baik, maka akan membuat para muzakki menjadi lebih yakin dan percaya pada BAZNAS karena zakat yang dihimpun berarti sudah dikelola secara profesional.

Dalam hal transparansi, saat ini BAZNAS Provinsi Sumatera Utara telah memiliki *website* yang dapat diakses oleh muzakki dan masyarakat dengan alamat www.sumut.baznas.go.id. Namun *website* ini belum menyajikan informasi laporan keuangan secara *up to date*. Dapat dilihat sampai Januari 2020, belum ada satupun laporan keuangan bulanan di tahun 2019 yang di-*upload*. Sementara itu, untuk komponen laporan keuangan pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara telah sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 109 yang terdiri dari laporan posisi keuangan, laporan perubahan dana, laporan perubahan aset kelolaan, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan. Keterlambatan menyampaikan transparansi laporan keuangan ini dapat mempengaruhi kepercayaan muzakki untuk menyalurkan zakatnya di BAZNAS.

Mengenai kualitas pelayanan, BAZNAS sendiri telah menyediakan fasilitas jemput zakat. Namun, pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara belum dilakukan pelayanan jemput zakat. Selain itu lokasi yang kurang strategis dan sulit dijangkau membuat muzakki enggan untuk mengeluarkan zakatnya di BAZNAS Sumatera Utara dan memilih lembaga pengelola zakat lain yang lokasinya lebih mudah dijangkau.

Penelitian mengenai tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga pengelola zakat dapat dikatakan masih jarang diteliti. Hal tersebut dibuktikan dengan kurangnya referensi peneliti dan sulitnya mendapatkan referensi mengenai kepercayaan muzakki pada lembaga pengelola zakat pada penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adiningrum dengan mengganti lokasi penelitian yaitu di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan uraian diatas mengenai fenomena yang terjadi di lapangan bahwa belum optimalnya lembaga pengelola zakat dalam manajemen zakatnya yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat; lambatnya lembaga pengelola zakat dalam melaporkan

laporan keuangannya di *website*; dan masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pengelolaan zakat serta kurangnya referensi penelitian terdahulu yang menyebabkan kurangnya kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat, peneliti tertarik menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Adanya kesenjangan antara potensi zakat dan realisasinya.
2. Lembaga zakat dinilai belum profesional dalam mengelola zakat.
3. Penyampaian transparansi laporan keuangan yang lambat.
4. Belum diterapkannya layanan jemput zakat serta lokasi yang kurang strategis dan sulit dijangkau.

C. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara?
4. Apakah manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen zakat terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan pengaruh manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki.

2. Bagi Praktisi

Penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan/bahan evaluasi bagi amil dan pengelola BAZNAS dalam mengelola zakat dengan baik dan dapat meningkatkan kepercayaan muzakki.

3. Bagi Masyarakat (Muzakki)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk muzakki sehingga kedepannya dapat lebih memiliki kepercayaan terhadap Organisasi Pengelola Zakat.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Teoritis

1. Kepercayaan Muzakki

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. “Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai”.¹⁰

Kepercayaan konsumen (*consumer beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut, dan manfaatnya.¹¹ Obyek dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Sedangkan atribut merupakan karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh obyek. Dan manfaat adalah hasil positif yang diberikan atribut kepada konsumen.¹²

Sehingga kepercayaan muzakki dapat diartikan sebagai bentuk penilaian dan pengetahuan muzakki mengenai apa yang telah diberikan oleh lembaga pengelolaan zakat kepada muzakki sehingga muzakki dapat merasakan manfaatnya. Muzakki yang telah yakin terhadap suatu lembaga amil

¹⁰Moorman, *et. al.*, “Factors affecting trust in market research relationships”, *Journal of Marketing*: 81 – 101, 1993 dalam Nica Siswi Ayu Adiningrum, “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat” (Skripsi, FEBI IAIN Surakarta, 2018), h. 15.

¹¹Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 13.

¹²Adiningrum, “Pengaruh Manajemen Zakat”, h. 16.

zakat maka ia akan terus membayarkan zakatnya pada lembaga amil zakat tersebut.¹³

Untuk membangun sebuah kepercayaan diperlukan tujuh *core values*, yaitu sebagai berikut:

a. Keterbukaan

Keterbukaan menunjukkan pada tindakan yang memungkinkan suatu persoalan menjadi jelas, mudah dipahami dan tidak disangsikan lagi kebenarannya. Oleh karena itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak agar keduanya dapat saling percaya antara satu sama lain.

b. Kejujuran

Kejujuran merupakan pangkal dari kepercayaan, ini dimaksudkan untuk menghindari kecurangan yang dapat merugikan orang lain. Jadi kepercayaan itu merupakan imbas dari adanya kejujuran. Jujur itu sendiri adalah berkata atau memberikan suatu informasi secara benar yang sesuai dengan kenyataan.

c. Integritas

Integritas adalah keselarasan antara niat, pikiran, perkataan dan perbuatan. Dalam prosesnya, berjanji akan melaksanakan tugas secara bersih, transparan, dan profesional dalam arti akan mengerahkan segala kemampuan dan sumber daya secara optimal untuk memberikan hasil kerja terbaik. Orang yang berintegritas tinggi mempunyai sikap yang tulus, jujur, berperilaku konsisten serta berpegang teguh pada prinsip kebenaran untuk menjalankan apa yang dikatakan secara bertanggung jawab.

d. Kompeten

Kompeten adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas atau peran dalam membangun pengetahuan dan keterampilan berdasarkan pengalaman dan pembelajaran. Yakni sebagai syarat untuk dianggap

¹³*Ibid.*

mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas dibidang pekerjaan tertentu.

e. *Sharing*

Sharing adalah sebuah ungkapan dan pengakuan diri terhadap orang lain yang berfungsi sebagai sesuatu untuk meringankan sebuah masalah. *Sharing* merupakan elemen penting dalam membangun sebuah kepercayaan karena memiliki manfaat psikologis dalam membentuk hubungan yang lebih baik antara satu sama lain.

f. Penghargaan

Untuk mendorong sebuah kepercayaan maka harus terdapat respek saling menghargai satu sama lain.

g. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dorongan psikologis sosial seseorang untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah dikerjakan untuk orang lain.¹⁴

Terdapat beberapa elemen penting dari kepercayaan, yaitu :

- a. Kepercayaan merupakan perkembangan dan pengalaman dan tindakan masa lalu.
- b. Watak yang diharapkan dari partner, seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
- c. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.
- d. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner.¹⁵

2. Manajemen Zakat

Dalam UU No. 23 Tahun 2011 dijelaskan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan serta pendistribusian serta pendayagunaan zakat.

¹⁴Wibowo, *Manajemen Perubahan*, h. 380.

¹⁵Barnes, *Secrets of customer relationship management*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), h.149.

Dalam membangun manajemen untuk mengelola zakat dapat dilihat dari fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan dan pengimplementasian (*directing/leading*), serta pengawasan dan pengendalian (*controlling*).¹⁶

Fungsi-fungsi manajemen menurut Nickels, McHugh, yaitu:

- a. Perencanaan (*Planning*), yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*), yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.
- c. Pengimplementasian (*Directing*), yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.
- d. Pengendalian dan Pengawasan (*Controlling*), yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.¹⁷

Tujuan pengelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 ialah:

¹⁶Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 8.

¹⁷Sunarji Harahap, *Pengantar Manajemen Pendekatan Integratif Konsep Syariah*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016), h. 23 – 24.

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat; dan
- b. Meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.¹⁸

Undang-Undang Pengelolaan Zakat mengamanatkan agar zakat dikelola dengan berasaskan:

- a. Syariat Islam
- b. Amanah
- c. Keadilan
- d. Kepastian hukum
- e. Terintegrasi
- f. Akuntabilitas

Untuk mencerminkan asas amanah dan akuntabilitas, maka amil zakat wajib menyusun laporan keuangannya sesuai dengan standar akuntansi yang dan mempublikasikannya kepada masyarakat secara transparan agar dapat diketahui oleh pihak-pihak yang bersangkutan.¹⁹

Dalil al-Quran yang memerintahkan manusia untuk menyampaikan amanat terdapat dalam Q.S. An-Nisa' (4): 58 sebagai berikut:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*

¹⁸Pasal 3.

¹⁹Saparuddin Siregar, *Akuntansi Zakat dan Infak/Sedekah sesuai PSAK 109*, (Medan: Wal Ashri Publishing, 2013), h. 24.

3. Transparansi Laporan Keuangan

Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi suatu kebebasan untuk mengakses aktivitas politik dan ekonomi pemerintah dan keputusan-keputusannya. Transparansi memungkinkan semua *stakeholder* dalam melihat struktur dan fungsi pemerintahan, tujuan dari kebijakan dan proyeksi fisiknya serta laporan pertanggung jawaban tahun lalu.²⁰

Transparansi dalam perspektif Islam adalah:

- a. Organisasi bersifat terbuka kepada muzakki. Seluruh fakta yang terkait aktivitas pengelolaan zakat termasuk informasi keuangan harus mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan terhadap informasi tersebut.
- b. Informasi harus diungkapkan secara jujur, lengkap dan meliputi segala hal yang terkait dengan informasi yang diberikan.
- c. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi.²¹

Laporan keuangan merupakan suatu komponen penting untuk menciptakan akuntabilitas perusahaan. Adanya tuntutan terhadap akuntabilitas publik menyebabkan implikasi bagi manajemen perusahaan untuk memberikan informasi kepada publik salah satunya adalah mengenai informasi akuntansi berupa laporan keuangan. Informasi keuangan memiliki fungsi untuk memberikan dasar pertimbangan untuk mengambil suatu keputusan terutama bagi *stakeholder* yang membutuhkan informasi yang handal dan relevan.²²

²⁰Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 30.

²¹Abdussalam Mahmoud Abu-Tapanjeh, "Corporate governance from the Islamic perspective: A comparative analysis with OECD principles", *Critical Perspective on Accounting*, 20: 556 – 567, 2009, h. 563.

²²Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, h. 159.

Alasan perlunya dibuat laporan keuangan yaitu jika dilihat dari sisi manajemen perusahaan, laporan keuangan merupakan alat pengendalian dan evaluasi manajerial dan organisasi. Sedangkan untuk pihak eksternal, laporan keuangan merupakan salah satu bentuk mekanisme pertanggungjawaban dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.²³

Beberapa organisasi sektor swasta mensyaratkan dibuatnya laporan keuangan yang telah diaudit untuk memberikan jaminan keandalan dan dapat dipercayainya laporan keuangan. Selain itu, laporan keuangan perlu dilampiri pengungkapan (*disclosure*) mengenai informasi-informasi yang dapat mempengaruhi keputusan. Demikian juga pada sektor publik, organisasi sektor publik diwajibkan untuk membuat laporan keuangan dan laporan tersebut perlu diaudit untuk menjamin telah dilakukannya *true and fair presentation*.

Tujuan laporan keuangan merupakan dasar awal dari struktur teori akuntansi. Tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja serta perubahan posisi keuangan suatu perusahaan yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi.²⁴

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) mengeluarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 45 tentang Pelaporan Keuangan Organisasi Nirlaba. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 45 tentang Pelaporan Keuangan Organisasi Nirlaba tersebut menyatakan bahwa tujuan utama laporan keuangan organisasi nirlaba adalah menyediakan informasi yang relevan untuk memenuhi kepentingan pemberi sumber daya yang tidak mengharapkan pembayaran kembali, anggota, kreditur, dan pihak lain yang menyediakan sumber daya bagi entitas nirlaba.

Di samping tujuan utama, laporan keuangan memiliki tujuan lainnya, yaitu:

²³*Ibid.*

²⁴Sofyan Syafri Harahap, *Teori Akuntansi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013, Cet. ke – 13), h.

- a. Meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam semua transaksi dan kegiatan usaha.
- b. Informasi kepatuhan entitas syariah terhadap prinsip syariah, serta informasi aset, kewajiban, pendapatan dan beban yang tidak sesuai dengan prinsip syariah bila ada dan bagaimana perolehan dan penggunaannya.
- c. Informasi untuk membantu mengevaluasi pemenuhan tanggung jawab entitas syariah terhadap amanah dalam mengamankan dana, menginvestasikannya pada tingkat keuntungan yang layak.
- d. Informasi mengenai tingkat keuntungan investasi yang diperoleh penanam modal dan pemilik dana *syirkah* temporer; dan informasi mengenai pemenuhan kewajiban (*obligation*) fungsi sosial entitas syariah, termasuk pengelolaan dan penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf.²⁵

Karakteristik kualitatif laporan keuangan terdiri dari:²⁶

- a. Dapat dipahami
Informasi yang disajikan dalam laporan keuangan harus mudah dipahami oleh pemakai.
- b. Relevan
Informasi harus relevan agar berguna dalam pengambilan keputusan. Ini terkait dengan prediksi dan penegasan. Masa lalu juga dapat menjadi informasi yang berguna.
 - 1) Materialitas
Kesalahan dapat memengaruhi relevansi dalam mengambil keputusan.
- c. Keandalan
 - 1) Penyajian jujur

²⁵Siregar, *Akuntansi Zakat*, h. 42.

²⁶Dodik Siswanto dan Sri Nurhayati, *Pedoman Akuntansi Lembaga Zakat*, (Jakarta: Dapur Buku, 2015), h. 4 – 5.

Penyajian informasi akuntansi harus sesuai dengan keadaan sebenarnya. Sehingga faktor kejujuran merupakan hal yang penting.

2) Substansi mengungguli bentuk

Subtansi dalam traksaksi lebih diutamakan dari formalitas akad.

3) Netralitas

Tidak memihak pada salah satu pihak.

4) Pertimbangan sehat

Perlu digunakan pertimbangan yang sehat misalnya dalam hal adanya utang atau piutang yang macet. Prinsip kehati-hatian harus digunakan.

5) Kelengkapan

Informasi perlu disajikan lengkap tanpa batasan material dan biaya.

d. Dapat dibandingkan

Secara tren tahunan harus dapat dibandingkan dan dengan Lembaga zakat lain juga harus dapat dibandingkan agar memudahkan dalam penilaian. Yang perlu diperhatikan adalah Lembaga zakat merupakan lembaga nirlaba yang tidak fokus pada optimalisasi laba, namun pada pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum kerap dihubungkan dengan jasa. Kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa, sedangkan definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.²⁷

Ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected services* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan

²⁷Nurul Huda, *et. al.*, *Zakat Perspektif Mikro-Makro*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 175.

(*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.²⁸

Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah organisasi, terutama organisasi yang bergerak di bidang jasa, baik bersifat profit maupun nonprofit.²⁹

Parasuraman mengemukakan beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 5 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu:³⁰

- a. Bukti langsung (*tangibles*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*realibility*); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

²⁸*Ibid.*

²⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997) dalam Huda, *et. al.*, *Zakat Perspektif Mikro-Makro*, h. 176.

³⁰Huda, *et. al.*, *Zakat Perspektif Mikro-Makro*, h. 177 – 178.

Guna menutupi kelemahan yang ada, ditambahkan unsur *compliance*, *compliance* didefinisikan sebagai “*the ability to fulfill with Islamic law and operate under the principles of Islamic banking and economy*” yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Unsur tersebut dikenal dengan *Compliance with Islamic law / Shariah Compliance* (kepatuhan terhadap hukum Islam).³¹

Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanandan lemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga zakat. Berkenaan dengan hal ini, al-Quran surat Ali Imran (3): 159 menyatakan bahwa:

فَإِمَّا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ... ١٥٩

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...

B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, penulis bukanlah yang membahas materi ini. Terdapat beberapa penelitian yang memiliki korelasi dengan penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Nica Siswi Ayu Adiningrum pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada LAZISMU Solo)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; pertama, manajemen zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Kedua, transparansi laporan keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap

³¹Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, “The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House”, *International Journal of Islamic Financial Services*, III (4), 2001, h. 3.

kepercayaan muzakki. Ketiga, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki di LAZISMU Solo.

Penelitian yang dilakukan oleh Arim Nasim dan Muhammad Rizqi Syahri Romdhon pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat di Kota Bandung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; pertama, transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Kedua, pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Ketiga, sikap pengelola berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Lembaga Amil Zakat di Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini pada tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; pertama, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Ketiga, kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Keempat, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali.

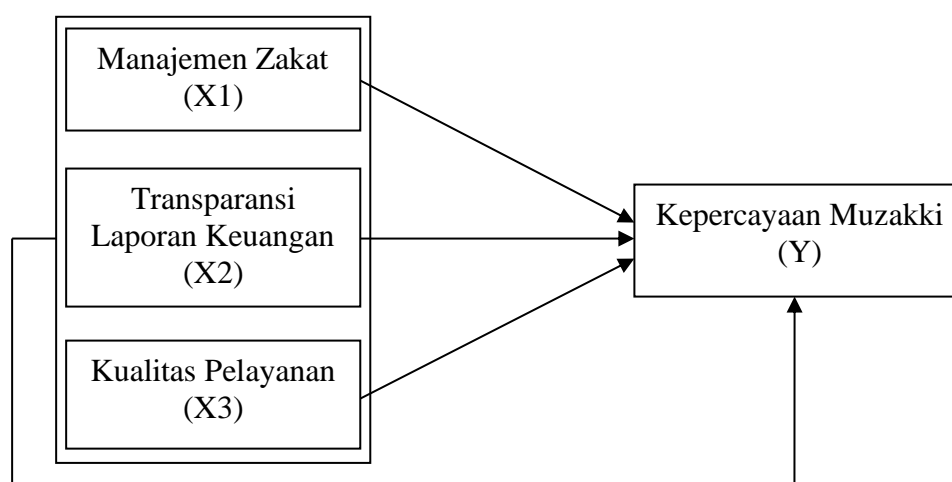
Adapun perbedaan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara” dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramana dan Rastini adalah terletak pada variabel penelitiannya. Sedangkan penelitian saya dengan Nasim dan Romdhon serta Adiningrum memiliki kesamaan, hanya berbeda lokasi penelitian.

C. Kerangka Konseptual

Kepercayaan muzakki dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dalam penelitian ini faktor yang digunakan yaitu manajemen zakat, transparansi laporan

keuangan, dan kualitas pelayanan. Dengan adanya faktor-faktor ini, bisa jadi semakin meningkatkan kepercayaan muzakki atau malah sebaliknya.

Pada kerangka konseptual dijelaskan secara logis hubungan antar variabel yang saling berkaitan dalam penelitian. Maka model kerangka konseptual digunakan untuk memudahkan pemahaman konsep yang digunakan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau salah. Hipotesis ditolak apabila faktanya menyangkal dan diterima apabila faktanya membenarkan. Jadi, hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya. Hubungan antara variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H_1 = Manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

H_2 = Transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

H_3 = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

H₄ = Manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini disebut juga dengan paradigma tradisional (*traditional*), positivis (*positivist*), eksperimental (*experimental*), ataupun empiris (*empiricist*). Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.³² Penelitian diawali dengan mengumpulkan data bersifat kuantitatif, kemudian disusun secara sistematis dan diolah dengan program *SPSS Statistics Version 20.0*. Setelah itu barulah dipaparkan mengenai penjelasan tentang pengaruh manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jalan Rumah Sakit Haji Nomor 47, Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian dilakukan dari bulan November 2019 sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi juga merupakan keseluruhan kumpulan elemen-elemen yang berkaitan dengan apa yang

³²Arfan Ikhsan, *et. al.*, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), h. 17 – 18.

peneliti harapkan dalam mengambil beberapa kesimpulan.³³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki yang ada di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yang sampai dengan tahun 2017 berjumlah 183 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah maupun karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan dipilih secara hati-hati dari populasi tersebut.³⁴ Adapun alasan dalam melakukan penarikan sampel yaitu, menghemat waktu, menghemat biaya, dan akurasi hasil yang lebih baik.

Pengambilan sampel merupakan pengambilan sejumlah elemen dari seluruh populasi yang ada. Pengambilan sampel ini menggunakan Rumus Slovin. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 65 berdasarkan perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{183}{183 \cdot 0,10^2 + 1}$$

$n = 64,66$ dibulatkan menjadi 65.

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = galat praduga

Teknik yang digunakan pada pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*). *Convenience sampling* merupakan desain sampel yang andal tetapi biasanya lebih murah dan lebih mudah dihasilkan. Pada penarikan sampel ini, peneliti mempunyai kebebasan untuk memilih siapapun yang peneliti temukan.³⁵

³³*Ibid.*, h. 105.

³⁴*Ibid.*, h. 106.

³⁵*Ibid.*, h. 115.

D. Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama.³⁶ Data primer diambil dari kuesioner yang dibagikan kepada para muzakki yang ada di BAZNAS Sumatera Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebar kepada responden. Angket/kuesioner adalah teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan menganalisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.³⁷ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada muzakki di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dengan skala likert 1 sampai 5.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu obyek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur, dan sub indikator tersebut yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ Pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.³⁸ Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan. Jawaban setiap item instrumen akan dinilai dengan menggunakan angka penilaian, yaitu:

³⁶*Ibid.*, h. 122.

³⁷Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 132.

³⁸*Ibid.*, h. 138.

Tabel 3.1
Skala Likert

SIMBOL	ALTERNATIF JAWABAN	NILAI
SS	SANGAT SETUJU	5
S	SETUJU	4
N	NETRAL	3
TS	TIDAK SETUJU	2
STS	SANGAT TIDAK SETUJU	1

Ada beberapa alasan netral digunakan dalam skala likert.

1. Memasukkan poin netral merupakan satu cara agar responden benar-benar dapat memilih sesuai dengan sikap atau persepsinya ketika mereka memang bersikap netral dengan apa yang mereka rasakan atau pikirkan. Menghilangkan poin netral akan menambah kesalahan karena memaksa responden yang sebenarnya mempunyai penilaian netral untuk memilih yang tidak mencerminkan perasaan atau pikiran mereka.
2. Para responden dapat merasa frustrasi ketika terpaksa harus menentukan pilihan yang sebenarnya tidak cocok dengan perasaan atau pikiran mereka. Hal ini dapat mendorong mereka menjawab asal-asalan, tidak mengembalikan kuesioner, atau memberikan jawaban yang sebenarnya tidak benar.
3. Ketika melakukan perhitungan rata-rata untuk item kuesioner, variabel, atau dimensi, beberapa rata-rata akan selalu mempunyai nilai tengah pada skala. Jadi, sangatlah tidak masuk akal jika mendiskusikan hasil yang mempunyai nilai tengah, tetapi item-item pada kuesioner tidak mempunyai pilihan nilai tengah.³⁹

³⁹Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, Cet-3, 2013), h. 60 – 61.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepercayaan Muzakki (Y)	Kepercayaan muzakki dapat diartikan sebagai bentuk penilaian dan pengetahuan muzakki mengenai apa yang telah diberikan oleh lembaga pengelolaan zakat kepada muzakki sehingga muzakki dapat merasakan manfaatnya.	1. Keterbukaan 2. Kejujuran 3. Integritas 4. Kompeten 5. <i>Sharing</i> 6. Penghargaan 7. Akuntabilitas	Skala nominal (menggunakan skala likert dari 1 sampai 5)
Manajemen Zakat (X1)	Dalam UU No.23 Tahun 2011 pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa pengelola zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.	1. Perencanaan (<i>Planning</i>) 2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) 3. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) 4. Pengawasan dan pengendalian (<i>Controlling</i>)	Skala nominal (menggunakan skala likert dari 1 sampai 5)
Transparansi Laporan	Transparansi adalah pemberian informasi kepada masyarakat	1. Terbuka 2. Jujur, lengkap, dan meliputi	Skala nominal (menggunakan skala likert)

Keuangan (X2)	dengan alasan bahwa masyarakat juga berhak untuk mengetahui kemana saja aliran dana yang telah dibayarkan, sebagai bentuk pertanggungjawaban.	segala hal yang terkait dengan informasi yang diberikan 3. Adil	dari 1 sampai 5)
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) 5. <i>Empathy</i> (empati) 6. <i>Sharia Compliance</i> (kepatuhan terhadap hukum Islam)	Skala nominal (menggunakan skala likert dari 1 sampai 5)

G. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan cara yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel terhadap variabel yang lain, agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat

dijadikan sebagai acuan dalam mengambil keputusan.⁴⁰ Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti hubungan antara variabel independen (manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepercayaan muzakki).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.⁴¹

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah kestabilan dan konsistensi sebuah instrument dalam mengukur variabel-variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronboach Alpha* $> 0,60$.⁴²

Berikut ini adalah tabel interval koefisien dan kriteria reliabilitasnya:

Tabel 3.3

Kriteria Reliabilitas Kuesioner

Interval Koefisien	Kriteria
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

⁴⁰Muh Ashari Assagaf, “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2016), h. 45.

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabet, 2015) dalam Adiningrum, “Pengaruh Manajemen Zakat”, h. 39.

⁴²*Ibid.*

Sumber: Sugiyono.⁴³

3. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden. Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa: frekuensi, tendensi sentral (rata-rata, median, modus), dispersi (deviasi standar dan varian), dan koefisien korelasi antar variabel penelitian.⁴⁴

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam metode *Ordinary Least Square* (OLS).⁴⁵ Model regresi linier harus memenuhi asumsi BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dalam melakukan pendugaan interval dan pengujian parameter regresi populasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik nonparametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).⁴⁶ Pedoman yang digunakan dalam pengambilan kesimpulan adalah sebagai berikut:

⁴³*Ibid.*, h. 40.

⁴⁴Ikhsan, *Metodologi Penelitian Bisnis*, h. 150.

⁴⁵*Ibid.*, h. 185.

- 1) Jika nilai *sig. (2-tailed)* $> 0,05$; maka distribusi data normal.
- 2) Jika nilai *sig. (2-tailed)* $< 0,05$; maka distribusi data tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.⁴⁷

Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* ≥ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Jika nilai F hitung $> F$ tabel, berarti variabel independen berkorelasi dengan variabel independen lainnya dan ini menunjukkan adanya multikolinearitas.⁴⁸

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.⁴⁹ Pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

⁴⁶M. Z. Ghazali, *et. al.*, "Proposing factors influencing trust towards zakat Institutions" dalam *The European Proceedings Of Social & Behavioural Sciences*, 2016 dalam Adiningrum, "Pengaruh Manajemen Zakat", h. 41.

⁴⁷*Ibid.*

⁴⁸*Ibid.*, h. 42.

⁴⁹I. Ghazali, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011) dalam Adiningrum, "Pengaruh Manajemen Zakat", h. 42.

- 1) Jika nilai *sig. (2-tailed)* > 0,05 ; maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai *sig. (2-tailed)* < 0,05 ; maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.⁵⁰

Persamaan regresi berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepercayaan Muzakki

X₁ = Manajemen Zakat

X₂ = Transparansi Laporan Keuangan

X₃ = Kualitas Pelayanan

6. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik t

Uji statistik t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁵¹

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

⁵⁰Sugiyono, *Statistika untuk penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012) dalam Adiningrum, “Pengaruh Manajemen Zakat”, h. 43.

⁵¹Ghazali, *Aplikasi analisis multivariate* dalam Adiningrum, “Pengaruh Manajemen Zakat”, h. 43.

Pada intinya Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁵²

Nilai R squared (R^2) akan semakin membaik jika kita menambahkan variabel. Sifat inilah yang menjadi kelemahan dari R squared. Semakin banyak variabel independen yang digunakan maka akan semakin banyak “noise” dalam model tersebut.⁵³

Karena kelemahan tersebut, pada penelitian ini menggunakan perhitungan adjusted R square. Pada adjusted R square ini sudah mempertimbangkan jumlah sample data dan jumlah variabel yang digunakan.

c. Uji Statistik F

Uji statistik F adalah uji yang menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Ada dua cara yang bisa digunakan sebagai acuan untuk melakukan uji F:

- 1) Membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dari output Anova
 - a) Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka hipotesis diterima.
 - b) Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.
- 2) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}
 - a) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima.
 - b) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.

⁵²*Ibid.*

⁵³Agung Budi Santoso, “Apa Perbedaan R Squared, R Squared Adjusted, dan R Squared Predicted”, <https://agungbudisantoso.com>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2020.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

BAZNAS Sumatera Utara adalah Institusi resmi pengelola zakat yang dibentuk pemerintah daerah Provinsi Sumatera Utara berdasarkan UU No.23 Tahun 2011 yang menggantikan UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat. Bertanggungjawab kepada BAZNAS Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi. Kehadiran BAZNAS SU yang dulunya BAZDASU dimana kepengurusannya ditetapkan berdasarkan keputusan Gubernur Provinsi Sumatera Utara Nomor : 188.44/530/KPTS/2010 tanggal 31 Agustus 2010 Tentang Susunan Pengurus BAZDASU periode 2012-2013 merupakan mitra Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan daya guna dan hasil guna zakat sesuai dengan syariat islam. Sebelumnya tahun 2000 organisasi ini bernama BAZDASU dimana pada tahun 2011 telah dikukuhkan dan diganti dengan nama BAZNAS SU. Hal ini berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 188.44/263/KPTS/2014 tanggal 10 April 2014, tentang susunan pengurus BAZNAS SU periode 2013-2016 dan UU Nomor 23 Tahun 2011, pasal 14 ayat 1 tentang pengelolaan zakat, dalam melaksanakan tugas administrasi dan teknis pengumpulan dan pendayagunaan, maka BAZNAS dibantu oleh Sekretariat.⁵⁴

1. Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

Sesuai dengan keputusan pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara antara lain :

a. Visi

“Menjadi lembaga pengelola zakat yang amanah, profesional, dan transparan untuk meningkatkan kesejahteraan dan ekonomi ummat”.

⁵⁴Syu'aibun, *Mengenal Baznas Provinsi Sumatera Utara* , (Medan : Perdana Publishing, 2017), h. 1

b. Misi

- 1) Meningkatkan pengumpulan dan penyaluran dana zakat secara merata.
- 2) Memberikan pelayanan prima dalam penerimaan dan penyaluran zakat.
- 3) Mengembangkan manajemen modern dalam pengelolaan zakat.
- 4) Mendorong peningkatan ekonomi umat.
- 5) Mengubah taraf hidup mustahik menjadi muzakki.

2. Struktur Organisasi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

Berikut adalah susunan Organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara periode 2016-2021.⁵⁵

Ketua BAZNAS Prov-SU	: Drs. H. Amansyah Nst, M.SP
Wakil Ketua I	: Drs. H. Muhammad Samin Pane
Wakil Ketua II	: Drs. H. Musaddad Lubis, MA
Wakil Ketua III	: Ir. H. Syahrul Jalal, MBA
Wakil Ketua IV	: Drs. H. Syu'aibun, M.Hum
Kepala Bagian Umum	: Dedi Hartono
Administrasi dan Arsip	: Rinawati Simanjuntak, SE
Pendistribusian dan Pendayagunaan	: T.M Ridwan, SE
Bagian Administrasi Keuangan	: Ir. H. Syahrul Jalal, MBA
Pembukuan	: Fandi Ahmad Batubara
Penerimaan dan Pengembangan	: Drs. Rosuluddin
Penyaluran dan Kasir	: Siti Fatimah
Pendataan Permohonan (Survey)	: Gusnawan Hasibuan
Bidang Informasi dan Teknologi (IT)	: Sofyan Arisyandi, ST
Keamanan/Kebersihan Luar Gedung	: Khairul Amri
Supir	: Dimas Suharno
Keamanan Malam Gedung	: Noviadi Lubis

⁵⁵*Ibid*, h. 6.

Petugas Kebersihan Kantor : Ibu Uus dan Naimah

3. Program-Program BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

Adapun program-program bantuan pendayagunaan dana ZIS di BAZNAS Sumatera Utara, adalah :

- a. Sumut Peduli, yaitu seperti :
 - 1) Bantuan individu dan keluarga misin untuk sesaat/konsumtif.
 - 2) Bantuan kepada lembaga atau ormas Islam.
 - 3) Bantuan musibah atau bencana alam kebakaran, banjir, gempa bumi, longsor, dan sebagainya.
- b. Sumut Sehat, yaitu seperti :
 - 1) Unit kesehatan klinik (LKD) melayani & membantu kaum dhuafa, pengobatan gratis di Jl. Bilal No. 15 Medan.
 - 2) Klinik kesehatan dhuafa dengan pengobatan gratis.
 - 3) Sunat massal.
- c. Sumut Cerdas, yaitu seperti :
 - 1) Beasiswa bagi siswa-siswi tingkat SD, SMP, SMA.
 - 2) Bantuan penulisan Skripsi/Tesis bagi mahasiswa D3/S1/S2 yang kurang mampu.
 - 3) Perpustakaan BAZ terutama tentang zakat.
 - 4) Perpustakaan di masjid-masjid.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan muzakki sebagai objek penelitian. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 65 berdasarkan perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{183}{183 \cdot 0,10^2 + 1}$$

$n = 64,66$ dibulatkan menjadi 65

Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara *convenience* di BAZNAS Sumatera Utara pada November 2019 hingga Januari 2020. Peneliti menyebar kuesioner dengan cara memberikan kepada muzakki yang sedang mengunjungi BAZNAS Sumatera Utara. Berikut ini adalah rincian tingkat pengembalian kuesioner:

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner disebar	65
Kuesioner kembali	65
Tingkat pengembalian	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Kemudian, dari 65 responden tersebut akan dikategorikan berdasarkan ciri-ciri demografis. Karakter demografis yang digunakan antara lain adalah jenis kelamin, umur, pekerjaan, gaji, jenis zakat yang dibayarkan, dan intensitas pembayaran zakat. Berikut ini adalah tabel pengelompokan responden berdasarkan karakteristik demografisnya:

Tabel 4.2
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	41	63	63	63
Perempuan	24	37	37	100,0

Total	65	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat jenis kelamin muzakki BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yang diambil sebagai responden, menunjukkan sebanyak 41 orang berjenis kelamin laki-laki atau 63% dari 65 orang, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 24 orang atau 37% dari 65 orang. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar muzakki BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

Tabel 4.3

Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 25	0	0	0	0
25 – 35	9	13,8	13,8	13,8
35 – 45	23	35,4	35,4	49,2
45 – 55	26	40	40	89,2
> 55	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel di atas, responden yang berusia antara 25 hingga 35 tahun berjumlah 9 orang atau sebesar 13,8%. Responden yang berusia 35-45 tahun berjumlah 23 orang atau sebesar 35,4%. Responden yang berusia antara 45-55 tahun berjumlah 26 orang atau sebesar 40%. Responden yang berusia lebih dari 55 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 10,8%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 45-55 tahun.

Tabel 4.4
Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	10	15,4	15,4	15,4
Pegawai Swasta	38	58,5	58,5	73,9
Wiraswasta	17	26,1	26,1	100,0
Mahasiswa	0	0	0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2020

Dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 38 responden atau sebesar 58,5%. Bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 17 orang atau sebesar 26,1%. Sisanya sebanyak 15,4% bekerja sebagai pegawai negeri sipil.

Tabel 4.5
Pengelompokan Responden Berdasarkan Gaji

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1,5 Juta	0	0	0	0
1,5 Juta – 3 Juta	12	18,5	18,5	18,5
3 Juta – 5 Juta	23	35,4	35,4	53,9
> 5 Juta	30	46,1	46,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2020

Dilihat dari tabel di atas, responden yang memiliki penghasilan lebih dari 5 juta berjumlah 30 orang atau 46,1%. Responden yang memiliki penghasilan 3 juta sampai 5 juta berjumlah 23 atau 35,4%. Dan responden yang

berpenghasilan 1,5 juta sampai 3 juta berjumlah 12 orang atau 18,5%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan lebih dari 5 juta rupiah per bulan.

Tabel 4.6
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Zakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Zakat Fitrah	0	0	0	0
Zakat Mal	14	21,5	21,5	21,5
Zakat Profesi	51	78,5	78,5	100,0
Lain-lain	0	0	0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2020

Dilihat dari tabel di atas, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang membayar zakat profesi, yakni sebesar 78,5% atau sebanyak 51 orang. Sedangkan sisanya, yakni sebanyak 21,5% atau sebanyak 14 orang membayar zakat mal.

Tabel 4.7
Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perbulan	51	78,5	78,5	78,5
Per 3 bulan	0	0	0	78,5
Per 6 bulan	0	0	0	78,5

Pertahun	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2020

Dilihat dari tabel di atas, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang membayarkan zakat perbulan, yakni sebesar 78,5% atau sebanyak 51 orang. Sedangkan sisanya, yakni sebanyak 21,5% atau sebanyak 14 orang membayarkan zakatnya pertahun.

2. Analisis Data

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Validitas instrumen diukur dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Suatu kuesioner dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sebaliknya, jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid. Besarnya r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah responden 65 adalah sebesar 0,244. Hasil output SPSS yang diperoleh dari uji validitas variabel manajemen zakat (X1), transparansi laporan keuangan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan kepercayaan muzakki (Y) BAZNAS Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Zakat (X1)

No. Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Validitas
1	0,244	0,689	Valid
2	0,244	0,652	Valid
3	0,244	0,579	Valid
4	0,244	0,648	Valid

5	0,244	0,562	Valid
---	-------	-------	-------

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian untuk variabel manajemen zakat dinyatakan valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan (X2)

No. Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Validitas
1	0,244	0,475	Valid
2	0,244	0,665	Valid
3	0,244	0,719	Valid
4	0,244	0,647	Valid
5	0,244	0,677	Valid

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian untuk variabel transparansi laporan keuangan dinyatakan valid.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No. Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Validitas
1	0,244	0,647	Valid
2	0,244	0,657	Valid

3	0,244	0,691	Valid
4	0,244	0,667	Valid
5	0,244	0,576	Valid
6	0,244	0,627	Valid
7	0,244	0,649	Valid
8	0,244	0,681	Valid
9	0,244	0,647	Valid
10	0,244	0,674	Valid

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Muzakki (Y)

No. Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Validitas
1	0,244	0,768	Valid
2	0,244	0,535	Valid
3	0,244	0,446	Valid
4	0,244	0,672	Valid
5	0,244	0,504	Valid
6	0,244	0,516	Valid
7	0,244	0,518	Valid
8	0,244	0,468	Valid
9	0,244	0,446	Valid
10	0,244	0,555	Valid

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian untuk variabel kepercayaan muzakki dinyatakan valid.

Dari hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid. Artinya, instrumen dalam penelitian ini sudah bisa mengukur apa yang ingin diukur, yakni manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan muzakki. Dengan demikian instrumen dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kestabilan dan konsistensi sebuah instrumen dalam mengukur variabel-variabel penelitian sehingga instrumen tersebut dikatakan reliabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach Alpha*. Variabel dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronboach Alpha* $> 0,60$.

Adapun tingkat reliabilitas instrumen variabel manajemen zakat (X1), transparansi laporan keuangan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan kepercayaan muzakki (Y) BAZNAS Sumatera Utara berdasarkan hasil olahan data SPSS versi 20,0 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Zakat (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,610	,614	5

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel manajemen zakat adalah sebesar 0,610. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,60. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel manajemen zakat dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,629	,635	5

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel transparansi laporan keuangan adalah sebesar 0,629. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,60. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel transparansi laporan keuangan dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,847	,850	10

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,847. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,60. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Muzakki (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,740	,735	10

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel kepercayaan muzakki adalah sebesar 0,740. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,60. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel kepercayaan muzakki dinyatakan sudah reliabel.

Dari hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Artinya, instrumen dalam penelitian ini sudah konsisten dalam mengukur manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan,

dan kepercayaan muzakki. Dengan demikian instrumen dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam penelitian.

b. Statistik Deskriptif

Sebelum dilakukan pengujian statistik menggunakan regresi linier berganda, data-data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan statistika deskriptif untuk memperoleh gambaran umum mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepercayaan muzakki, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah tabel statistika deskriptif:

Tabel 4.16
Hasil Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepercayaan Muzakki	65	11	36	47	41,52	3,021	9,128
Manajemen Zakat	65	6	18	24	21,63	1,577	2,487
Transparansi Laporan Keuangan	65	7	18	25	20,89	1,641	2,691
Kualitas Pelayanan	65	13	35	48	41,54	3,182	10,127
Valid N (listwise)	65						

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Dari tabel di atas, dapat dilihat pada variabel kepercayaan muzakki memiliki skor paling tinggi sebesar 47, sedangkan skor yang paling rendah adalah sebesar 36. Data variabel kepercayaan muzakki memiliki rata-rata hitung sebesar 41,52, dengan standar deviasi sebesar 3,021, dan varians sebesar 9,128.

Kemudian, pada variabel manajemen zakat memiliki skor paling tinggi sebesar 24, sedangkan skor yang paling rendah adalah sebesar 18. Data variabel manajemen zakat memiliki rata-rata hitung sebesar 21,63, dengan standar deviasi sebesar 1,577, dan varians sebesar 2,487.

Selanjutnya, pada variabel transparansi laporan keuangan memiliki skor paling tinggi sebesar 25, sedangkan skor yang paling rendah adalah sebesar 18. Data variabel transparansi laporan keuangan memiliki rata-rata hitung sebesar 20,89, dengan standar deviasi sebesar 1,641, dan varians sebesar 2,691.

Dan pada variabel kualitas pelayanan memiliki skor paling tinggi sebesar 48, sedangkan skor yang paling rendah adalah sebesar 35. Data variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata hitung sebesar 41,54, dengan standar deviasi sebesar 3,182, dan varians sebesar 10,127.

c. Uji Asumsi Klasik

Regresi linier dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). BLUE dapat dicapai bila memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik ini digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias, dan konsisten. Adapun uji yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini yaitu menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Penerapan pada uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data tersebut tidak normal. Namun, jika signifikansi di atas 0,05 maka berarti data yang kita uji normal. Berikut ini adalah hasil uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 20:

Tabel 4.17

Hasil Uji Statistik *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2,55249474
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,067
	Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,541
Asymp. Sig. (2-tailed)		,932

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Dari hasil uji di atas, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,932 yang dimana lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai residual telah terdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka model regresi bebas dari multikolinieritas. Berikut ini adalah hasil pengujian multikolinieritas pada masing-masing model regresi dengan SPSS 20:

Tabel 4.18

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,752	6,812		1,285	,204		
Manajemen Zakat	,443	,208	,231	2,124	,038	,989	1,011
Transparansi Laporan Keuangan	,466	,203	,253	2,294	,025	,961	1,040
Kualitas Pelayanan	,324	,105	,341	3,077	,003	,951	1,052

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Dari hasil di atas, dapat dilihat bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Sehingga, model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi syarat analisis regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang nilai residualnya tidak memiliki pengaruh di dalam model regresi (homoskedastis). Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji *glejser*. Uji *glejser* merupakan salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Uji *glejser* dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai *absolute residual* nya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute residual* $> 0,05$ maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.19
Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,250	3,913		,320	,750		
Manajemen Zakat	,047	,120	,050	,390	,698	,989	1,011
Transparansi Laporan Keuangan	-,065	,117	-,072	-,555	,581	,961	1,040
Kualitas Pelayanan	,028	,060	,060	,463	,645	,951	1,052

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih dari 0,05. Yaitu variabel manajemen zakat memiliki nilai signifikansi sebesar 0,698, variabel transparansi laporan keuangan dengan nilai signifikansi 0,581, dan variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,645. Dengan demikian, berarti model regresi ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Berdasarkan uji asumsi klasik di atas, dapat dilihat bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi prasyarat uji asumsi klasik, yakni uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi ini telah memenuhi syarat dan layak untuk dilakukan analisis regresi.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap minat muzakki. Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan terbebas dari heteroskedastisitas. Hasil pengolahan data analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.20
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,752	6,812		1,285	,204		

Manajemen Zakat	,443	,208	,231	2,124	,038	,989	1,011
Transparansi Laporan Keuangan	,466	,203	,253	2,294	,025	,961	1,040
Kualitas Pelayanan	,324	,105	,341	3,077	,003	,951	1,052

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Dari hasil uji di atas, persamaan regresi dirumuskan seperti berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 8,752 + 0,443X_1 + 0,466X_2 + 0,324X_3 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) = 8,752, menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen dalam penelitian bernilai 0 maka nilai kepercayaan muzakki adalah sebesar 8,752.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel manajemen zakat (b_1) = 0,443, menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen lain yakni transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan nilai manajemen zakat akan diikuti dengan kenaikan kepercayaan muzakki sebanyak 0,443.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel transparansi laporan keuangan (b_2) = 0,466, menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen lain yakni manajemen zakat dan kualitas pelayanan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan nilai transparansi laporan keuangan akan diikuti dengan kenaikan kepercayaan muzakki sebanyak 0,466.

- 4) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_3) = 0,324, menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen lain yakni manajemen zakat dan transparansi laporan keuangan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan nilai kualitas pelayanan akan diikuti dengan kenaikan kepercayaan muzakki sebanyak 0,324.

e. Uji Hipotesis

1) Uji Statistik t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji t juga bisa dilakukan dengan cara melihat taraf signifikansi pada masing-masing variabel.

Rumus untuk mencari nilai t_{tabel} adalah:

$$t_{tabel} = \alpha/2 ; n - k - 1$$

$$t_{tabel} = 0,05/2 ; 65 - 3 - 1$$

$$t_{tabel} = 0,025 ; 61$$

$$t_{tabel} = 1,999$$

Berikut ini adalah hasil uji t untuk masing-masing model dengan SPSS versi 20:

Tabel 4.21

Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,752	6,812		1,285	,204

Manajemen Zakat	,443	,208	,231	2,124	,038
Transparansi					
Laporan Keuangan	,466	,203	,253	2,294	,025
Kualitas Pelayanan	,324	,105	,341	3,077	,003

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Dari hasil uji di atas, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a) Variabel manajemen zakat memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 2,124. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,999, sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel manajemen zakat adalah sebesar 0.038, sehingga nilai signifikansi kurang dari 0,05. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka manajemen zakat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.
- b) Variabel transparansi laporan keuangan memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 2,294. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,999, sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel transparansi laporan keuangan adalah sebesar 0.025, sehingga nilai signifikansi kurang dari 0,05. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka transparansi laporan keuangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.
- c) Variabel kualitas pelayanan memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 3,077. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,999, sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.003, sehingga nilai signifikansi kurang dari 0,05. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pula pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* pada uji regresi. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi pada masing-masing model regresi dengan SPSS versi 20:

Tabel 4.22

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,535 ^a	,286	,251	2,615

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,251. Hal ini berarti, variabel-variabel independen dalam penelitian ini yakni manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 25,1% terhadap variabel dependen yakni kepercayaan muzakki, sedangkan sebesar 74,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

3) Uji Statistik F

Uji statistik F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Uji F juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dalam model regresi. Jika nilai signifikansi dalam model regresi kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil pengujian pada masing-masing model regresi dengan SPSS 20:

Tabel 4.23
Hasil Uji Statistik F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167,241	3	55,747	8,155	,000 ^b
	Residual	416,975	61	6,836		
	Total	584,215	64			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Rumus untuk mencari F_{tabel} adalah:

$$F_{tabel} = k ; n - k$$

$$F_{tabel} = 3 ; 65 - 3$$

$$F_{tabel} = 3 ; 62$$

$$F_{tabel} = 2,75$$

Berdasarkan hasil uji di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dalam model regresi tersebut adalah sebesar 0,000. Nilai

signifikansi ini kurang dari 0,05. Sedangkan F_{hitung} diperoleh sebesar 8,155 dimana F_{tabel} untuk taraf probabilitas 5% adalah sebesar 2,75, sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independen dalam model regresi, yakni manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada BAZNAS Sumatera Utara. Dengan demikian, hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima.

C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa secara parsial dan simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun penjelasan mengenai hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh Manajemen Zakat terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian, variabel manajemen zakat memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,124 > 1,999$) dan nilai signifikansi sebesar 0,038 yang berarti kurang dari 0,05. Sehingga variabel manajemen zakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen zakat yang dikelola oleh BAZNAS Sumatera Utara dinilai baik oleh responden mulai dari penghimpunannya, pengorganisasiannya, pengimplementasiannya, serta pengawasan dan pengendaliannya. Manajemen zakat yang baik harus dipertahankan agar meningkatkan kepercayaan muzakki. Dengan manajemen zakat yang baik, muzakki lebih mempercayakan zakatnya pada lembaga yang memiliki manajemen zakat yang baik dan terencana karena

dari proses penghimpunan hingga pengimplementasiannya diperhatikan dengan baik sehingga dana zakat yang diberikan tepat pada sasaran.

Hal ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Nica Siswi Ayu Adiningrum pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada LAZISMU Solo)”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

Dan hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arim Nasim dan Muhammad Rizqi Syahri Romdhon pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat di Kota Bandung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

2. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian, variabel transparansi laporan keuangan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,294 > 1,999$) dan nilai signifikansi sebesar 0,025 yang berarti kurang dari 0,05. Sehingga variabel transparansi laporan keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa BAZNAS Sumatera Utara dinilai transparan dalam melaporkan laporan keuangannya kepada para muzakki dan publik. Dengan melakukan transparansi laporan keuangan kepada publik, publik akan mengetahui kegiatan hingga keuangan yang ada pada lembaga pengelola zakat tersebut sehingga dapat diketahui dana zakat yang dikelola lembaga pengelola zakat tersebut benar-benar digunakan

dengan seharusnya atau disalahgunakan. Dan hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakatnya.

Hal ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Nica Siswi Ayu Adiningrum pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada LAZISMU Solo)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

Dan hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arim Nasim dan Muhammad Rizqi Syahri Romdhon pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat di Kota Bandung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,077 > 1,999$) dan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang berarti kurang dari 0,05. Sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus BAZNAS Sumatera Utara dinilai baik oleh responden. Pengurus dinilai memberikan pelayanan yang tepat dan cepat pada muzakki dan ketika melayani muzakki para pengurus ramah dan sopan sehingga hal tersebut memberikan kenyamanan pada muzakki dalam menyalurkan zakatnya dan meningkatkan kepercayaan muzakki pada BAZNAS Sumatera Utara.

Hal ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Nica Siswi Ayu Adiningrum pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada LAZISMU Solo)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki di LAZISMU Solo.

Dan hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini pada tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

4. Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh F_{hitung} 8,155 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,76. Nilai signifikansi F sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa secara simultan variabel manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepercayaan muzakki. Pengaruh yang diberikan ketiga variabel independen tersebut bersifat positif artinya semakin baik kemampuan manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Sumatera Utara juga akan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan muzakki. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis

yang telah diajukan, dengan demikian hipotesis keempat dinyatakan diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen zakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Semakin baik manajemen zakat yang dijalankan dalam sebuah organisasi zakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat tersebut.
2. Transparansi laporan keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Semakin tinggi upaya transparansi yang dilakukan oleh organisasi pengelola zakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat.
3. Kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pengelola zakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat tersebut.
4. Manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki, sehingga hipotesis keempat diterima. Semakin baik kemampuan manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh organisasi pengelola zakat juga akan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakatnya di organisasi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda nilai koefisien determinasi model regresi dalam penelitian ini adalah sebesar 0,251 atau dengan kata lain variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 25,1% sedangkan sebanyak 74,9% dijelaskan oleh variabel lain. Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel lain sehingga nilai koefisien determinasinya menjadi semakin tinggi. Selain itu, penelitian juga bisa dilakukan dengan memperluas populasi dan sampel penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasikan.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyarankan agar BAZNAS Sumatera Utara dapat terus memperbaiki manajemen pengelolaan zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan agar kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Sumatera Utara juga meningkat.

3. Bagi Masyarakat (Muzakki)

Bagi muzakki peneliti menyarankan agar dapat meningkatkan kepercayaannya terhadap BAZNAS Sumatera Utara dan diharapkan dapat mengajak masyarakat yang belum menyalurkan zakatnya pada organisasi pengelola zakat agar pendistribusian dana zakat lebih merata dan membantu program-program yang telah direncanakan pemerintah.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada sampel yang digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian hanya diambil dari satu lembaga amil zakat dan hanya menggunakan sampel beberapa orang muzakki, sehingga hasil dalam penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan pada seluruh organisasi pengelola zakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Tapanjeh, Abdussalam Mahmoud. Corporate governance from the Islamic perspective: A comparative analysis with OECD principles. *Critical Perspective on Accounting*, 20: 556 – 567, 2009.
- Adiningrum, Nica Siswi Ayu. *Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat*. Skripsi. FEBI IAIN Surakarta, 2018.
- Assagaf, Muh Ashari. *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2016.
- Bachmid, Gamsir dan Natsir, Muh. Descriptive Study of Factors Determine The Effectiveness Managing Zakat Maal in The City of Kendari Southeast Sulawesi. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 4(9).
- Barnes. *Secrets of customer relationship management*. Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Harahap, Sofyan Syafri. *Teori Akuntansi*. Cet. ke – 13. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Harahap, Sunarji. *Pengantar Manajemen Pendekatan Integratif Konsep Syariah*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- Hasan, Muhammad. *Manajemen Zakat: Model Pengelolaan Zakat yang Efektif*. Yogyakarta: Penerbit Idea Press, 2011.
- <https://agungbudisantoso.com>
- <https://intainews.com>
- <https://www.pikiran-rakyat.com>
- Huda, Nurul, dkk. *Zakat Perspektif Mikro-Makro*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Ikhsan, Arfan, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Larasati, Sheila Aulia Eka. *Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas Dan Pendapatan Terhadap Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Labuhanbatu Selatan*. Skripsi.

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2017.

Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi, 2004.

Nasim, Arim dan Romdhon, Muhammad Rizqi Syahri. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, II (3), 2014.

Othman, Abdul Qawi dan Owen, Llyn. The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, III (4), 2001.

Pramana, I Gede Yogi dan Rastini, Ni Made. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, V (1): 706 – 733, 2016.

Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cet. ke – 3. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Siregar, Saparuddin. *Akuntansi Zakat dan Infak/Sedekah sesuai PSAK 109*. Medan: Wal Ashri Publishing, 2013.

Siregar, Saparuddin. Problematika Fundraising Zakat: Studi Kasus BAZNAS di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*. Vol. XL, No. 2, 2016.

Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Siswanto, Dodik dan Nurhayati, Sri. *Pedoman Akuntansi Lembaga Zakat*. Jakarta: Dapur Buku, 2015.

Sule, Ernie Trisnawati dan Saefullah, Kurniawan. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana, 2010.

Sutomo., Najib, Mukhamad., dan Djohar, Setiadi. Pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (Studi kasus LAZ PKPU Yogyakarta), *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), Januari 2016.

Syu'aibun. *Mengenal Baznas Provinsi Sumatera Utara*. Medan: Perdana Publishing, 2017.

Umar, Husein. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Undang-Undang No.23 Tahun 2011.

Wahab, Norazlina Abd., Zainol, Zairy, dan Bakar, Mahyuddin Abu. Towards developing service quality index for zakat institution. *Journal of Islamic Accounting and Bussiness Research*, VIII (3), Mei 2017.

Wibowo. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Grafindo Persada, 2006.

Yusnar, Muhammad. *Pengaruh Pemanfaatan Dana Zakat Produktif terhadap Tingkat Pendapatan Mustahik pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara*. Skripsi. FEBI UINSU, 2017.

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Muzakki BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

Di tempat

Dengan hormat,

Sebagai persyaratan tugas akhir mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah (S1) Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara guna memperoleh gelar sarjana, dengan judul penelitian “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara”. Dalam hal ini, peneliti membutuhkan data-data yang digunakan untuk melengkapi penelitian tersebut.

Peneliti menyadari sepenuhnya kuesioner ini sedikit meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam menyusun skripsi ini. Atas perhatian serta kerjasamanya, peneliti ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Nur Faznita Elmi

Identitas Responden

Berikan tanda check (✓) sesuai dengan identitas diri anda :

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
Usia	:	<input type="checkbox"/> < 25	<input type="checkbox"/> 25-35	<input type="checkbox"/> 35-45
		<input type="checkbox"/> 45-55	<input type="checkbox"/> >55	
Status Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	
		<input type="checkbox"/> Wiraswasta	<input type="checkbox"/> Mahasiswa	
Penghasilan per Bulan	:	<input type="checkbox"/> < 1,5 Juta	<input type="checkbox"/> 1,5 - 3 Juta	
		<input type="checkbox"/> 3 - 5 Juta	<input type="checkbox"/> > 5 Juta	
Sudah berapa lama menjadi muzakki di BAZNAS SUMUT	:	<input type="checkbox"/> < 1 Tahun	<input type="checkbox"/> 1 - 2 Tahun	
		<input type="checkbox"/> 2 – 3 Tahun	<input type="checkbox"/> > 3 Tahun	
Zakat yang Anda Keluarkan	:	<input type="checkbox"/> Zakat Fitrah	<input type="checkbox"/> Zakat Mal	
		<input type="checkbox"/> Zakat Profesi	<input type="checkbox"/> Lain-lain	
Pembayaran Zakat yang Anda Lakukan	:	<input type="checkbox"/> Perbulan	<input type="checkbox"/> Per 3 bulan	
		<input type="checkbox"/> Per 6 bulan	<input type="checkbox"/> Pertahun	

Petunjuk Pengisian :

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS SUMUT. Berikan tanda check (✓) sesuai dengan jawaban anda. Jawaban atas pernyataan tersebut diberi penilaian sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS) dengan menggunakan rentang 1-5. Adapun ketentuan skor/nilai jawaban adalah sebagai berikut :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Kepercayaan Muzakki

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Manajemen dana zakat di BAZNAS SUMUT dikelola secara terbuka/transparan kepada masyarakat luas, terutama kepada pembayar zakat (muzakki).					
2.	Manajemen zakat di BAZNAS SUMUT selalu memberi informasi yang dibutuhkan jika ada pertanyaan mengenai zakat.					
3.	BAZNAS SUMUT bersikap jujur dalam memberikan segala informasi/berita kepada muzakki.					
4.	BAZNAS SUMUT dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara vertikal (Tuhan) maupun horizontal (masyarakat secara umum).					
5.	Manajemen zakat di BAZNAS SUMUT menunjukkan konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip.					
6.	BAZNAS SUMUT mampu memberikan yang terbaik bagi muzakki.					
7.	Manajemen zakat di BAZNAS SUMUT berkompeten dalam mengelola dana zakat yang masuk dan di isi oleh orang-orang berkompeten di bidangnya.					
8.	BAZNAS SUMUT memberikan layanan konsultasi kepada muzakki maupun masyarakat luas.					
9.	BAZNAS SUMUT menghormati dan menghargai semua kalangan/semua pihak baik itu para <i>muzakki</i> maupun kepada masyarakat yang membutuhkan informasi.					
10.	BAZNAS SUMUT adalah sebuah lembaga yang bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan muzakki.					

Sumber: Duplikasi dari Larasati (2017).

Variabel Manajemen Zakat

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perencanaan program kerja di BAZNAS SUMUT baik.					
2.	Pengurus BAZNAS SUMUT bekerja secara profesional.					
3.	Pengurus BAZNAS SUMUT melaksanakan tugasnya dengan bertanggungjawab.					
4.	BAZNAS SUMUT telah menyalurkan zakat kepada yang benar-benar berhak menerima.					
5.	Muzakki mengetahui dana zakat disalurkan kepada yang berhak menerima.					

Sumber: Duplikasi dari Adiningrum (2018).

Variabel Transparansi Laporan Keuangan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Laporan keuangan BAZNAS SUMUT diterbitkan secara periodik.					
2.	Laporan keuangan BAZNAS SUMUT mudah diakses.					
3.	BAZNAS SUMUT memaparkan segala aktivitas pengelolaan zakat kepada muzakki.					
4.	BAZNAS SUMUT mencantumkan kebijakan secara tertulis.					
5.	BAZNAS SUMUT mempublikasikan laporan keuangan secara menyeluruh kepada pihak yang berkepentingan.					

Sumber: Duplikasi dari Assagaf (2016).

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Kantor/konter BAZNAS SUMUT strategis dan mudah dijangkau.					
2.	Prosedur penerimaan zakat di BAZNAS SUMUT telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
3.	Prosedur pemanfaatan zakat di BAZNAS SUMUT telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
4.	Petugas amil BAZNAS SUMUT memberikan informasi zakat yang cepat dan tepat.					
5.	Pengurus BAZNAS SUMUT berpakaian rapi dan penuh sopan santun.					
6.	BAZNAS SUMUT selalu mudah menerima masukan dari muzakki.					
7.	Saya dilayani dengan tulus oleh amil zakat BAZNAS SUMUT.					
8.	Petugas amil BAZNAS SUMUT memberikan informasi, konsultasi yang tepat dan mudah dimengerti.					
9.	BAZNAS SUMUT mengelola dana zakat dengan baik dan benar.					
10.	BAZNAS SUMUT memberikan zakat yang dititipkan kepada mustahik yang tepat.					

Sumber: Duplikasi dari Adiningrum (2018).

Tabulasi Data Kuesioner

Variabel Manajemen Zakat (X1)

No Responden	Manajemen Zakat (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	4	4	4	21
2	5	5	5	4	4	23
3	4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	4	23
6	4	5	4	4	3	20
7	4	5	4	5	4	22
8	5	4	4	4	3	20
9	4	5	5	5	4	23
10	4	4	5	4	3	20
11	4	4	4	5	3	20
12	4	5	5	3	3	20
13	5	5	5	4	3	22
14	5	4	4	4	4	21
15	4	4	4	3	4	19
16	5	5	5	4	4	23
17	5	5	5	5	4	24
18	5	5	5	4	4	23
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	4	3	22
21	4	4	5	3	3	19
22	5	5	5	5	3	23
23	4	4	5	3	3	19
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	5	4	4	21
26	4	4	5	5	4	22
27	4	5	4	4	3	20
28	5	5	5	4	3	22
29	5	5	5	5	4	24
30	4	4	4	3	4	19
31	5	5	5	5	4	24
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	3	19
34	5	5	5	4	4	23
35	5	5	4	4	4	22
36	5	5	4	3	3	20

37	5	5	5	4	4	23
38	4	5	4	4	3	20
39	5	5	5	5	4	24
40	4	5	4	4	4	21
41	5	5	4	4	4	22
42	5	5	5	4	4	23
43	5	5	5	4	4	23
44	5	4	5	4	4	22
45	4	5	4	5	4	22
46	5	5	4	5	4	23
47	4	5	4	5	4	22
48	5	4	5	4	4	22
49	5	5	5	4	4	23
50	4	4	4	3	3	18
51	5	5	5	5	4	24
52	4	5	5	4	4	22
53	5	5	4	4	4	22
54	5	5	5	4	4	23
55	5	4	5	4	4	22
56	4	5	5	3	3	20
57	5	5	5	4	4	23
58	4	5	5	4	4	22
59	5	5	5	5	4	24
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	4	4	4	22
62	4	5	4	4	4	21
63	5	5	5	4	4	23
64	5	5	5	4	4	23
65	5	5	5	4	3	22

Variabel Transparansi Laporan Keuangan (X2)

No Responden	Transparansi Laporan Keuangan (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	3	3	4	5	4	19
2	4	4	3	4	4	19
3	5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	3	4	5	20
7	4	5	4	5	4	22

8	5	4	3	4	4	20
9	5	4	4	4	4	21
10	5	4	4	4	5	22
11	5	5	4	5	4	23
12	4	5	4	4	4	21
13	3	4	3	4	4	18
14	4	4	4	5	5	22
15	4	5	3	4	5	21
16	4	4	3	4	4	19
17	4	4	3	4	4	19
18	4	5	4	5	5	23
19	4	4	3	4	4	19
20	5	4	4	5	4	22
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	3	4	4	19
24	5	4	4	4	4	21
25	4	4	4	5	4	21
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	5	4	4	22
29	4	4	4	4	4	20
30	3	4	3	4	4	18
31	4	4	3	4	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	3	4	4	19
34	4	4	3	4	4	19
35	3	4	3	5	4	19
36	4	5	4	4	5	22
37	5	4	4	4	4	21
38	5	4	4	4	4	21
39	5	4	3	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	5	5	5	5	24
42	4	5	3	5	5	22
43	4	5	4	4	5	22
44	4	5	4	5	5	23
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	3	4	4	19
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20

49	4	4	3	4	5	20
50	4	5	4	5	5	23
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	3	5	5	21
53	4	4	3	4	4	19
54	4	4	4	4	5	21
55	4	4	5	5	5	23
56	4	5	4	5	4	22
57	4	5	5	5	5	24
58	4	4	5	5	5	23
59	5	4	4	5	5	23
60	4	5	4	4	5	22
61	5	4	3	4	5	21
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	3	4	4	19
64	5	5	4	5	5	24
65	5	5	4	4	5	23

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No Resp	Kualitas Pelayanan (X3)										Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
8	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
13	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
17	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
18	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
19	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44

20	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
22	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
25	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
30	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	36
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
33	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
34	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
42	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
49	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
50	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
51	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
53	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
54	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
55	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
59	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
60	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	45

32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
33	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
34	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	40
35	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	38
36	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
37	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
39	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
40	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
41	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
43	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
44	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
45	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
46	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	40
47	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
48	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
49	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
50	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
51	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
55	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
56	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	38
57	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
58	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
60	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
61	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
62	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44
63	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
64	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
65	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	40

Output SPSS Uji Validitas

Variabel Manajemen Zakat

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Manajemen Zakat
X1.1	Pearson Correlation	1	,386**	,409**	,170	,219	,689**
	Sig. (2-tailed)		,002	,001	,175	,079	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.2	Pearson Correlation	,386**	1	,250*	,294*	,158	,652**
	Sig. (2-tailed)	,002		,045	,018	,209	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.3	Pearson Correlation	,409**	,250*	1	,102	,076	,579**
	Sig. (2-tailed)	,001	,045		,420	,547	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.4	Pearson Correlation	,170	,294*	,102	1	,350**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,175	,018	,420		,004	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.5	Pearson Correlation	,219	,158	,076	,350**	1	,562**
	Sig. (2-tailed)	,079	,209	,547	,004		,000
	N	65	65	65	65	65	65
Manajemen Zakat	Pearson Correlation	,689**	,652**	,579**	,648**	,562**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Transparansi Laporan Keuangan

		Correlations					Transparansi Laporan Keuangan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	,129	,239	-,004	,096	,475**
	Sig. (2-tailed)		,304	,055	,976	,449	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.2	Pearson Correlation	,129	1	,268*	,320**	,486**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,304		,031	,009	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65

X2.3	Pearson Correlation	,239	,268*	1	,396**	,257*	,719**
	Sig. (2-tailed)	,055	,031		,001	,039	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.4	Pearson Correlation	-,004	,320**	,396**	1	,396**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,976	,009	,001		,001	,000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.5	Pearson Correlation	,096	,486**	,257*	,396**	1	,677**
	Sig. (2-tailed)	,449	,000	,039	,001		,000
	N	65	65	65	65	65	65
Transparansi	Pearson Correlation	,475**	,665**	,719**	,647**	,677**	1
Laporan	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
Keuangan	N	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations										Kualitas Pelayanan
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
X3.1	Pearson Correlation	1	,426*	,611*	,559*	,341*	,264*	,335*	,226	,480*	,156	,647**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,005	,034	,006	,071	,000	,215	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X3.2	Pearson Correlation	,426*	1	,439*	,481*	,176	,345*	,430*	,408*	,505*	,170	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,162	,005	,000	,001	,000	,176	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X3.3	Pearson Correlation	,611*	,439*	1	,793*	,233	,322*	,284*	,243	,380*	,328**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,062	,009	,022	,051	,002	,008	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X3.4	Pearson Correlation	,559*	,481*	,793*	1	,183	,225	,309*	,231	,395*	,312*	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,144	,072	,012	,064	,001	,011	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X3.5	Pearson Correlation	,341*	,176	,233	,183	1	,250*	,241	,520*	,198	,480**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,005	,162	,062	,144		,044	,053	,000	,114	,000	,000

[illegible]

Variabel Kepercayaan Muzakki

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Kepercayaan Muzakki
Y.1	Pearson Correlation	1	,387*	,424*	,875*	,177	,384*	,151	,165	,058	,387**	,768**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,158	,002	,229	,188	,648	,001	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y.2	Pearson Correlation	,387*	1	,229	,176	-,061	,039	,242	-,090	,123	,943**	,535**

Y.3	Sig. (2-tailed)	,001		,067	,160	,629	,757	,052	,474	,327	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,424*	,229	1	,327*	,026	,112	,154	-,041	,025	,229	,446**
Y.4	Sig. (2-tailed)	,000	,067		,008	,840	,374	,221	,745	,844	,067	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,875*	,176	,327*	1	,217	,296*	,102	,211	,102	,176	,672**
Y.5	Sig. (2-tailed)	,000	,160	,008		,083	,017	,418	,092	,418	,160	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,177	-,061	,026	,217	1	,198	,168	,891*	,168	-,004	,504**
Y.6	Sig. (2-tailed)	,158	,629	,840	,083		,114	,181	,000	,181	,973	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,384*	,039	,112	,296*	,198	1	,226	,157	,130	,085	,516**
Y.7	Sig. (2-tailed)	,002	,757	,374	,017	,114		,070	,211	,303	,499	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,151	,242	,154	,102	,168	,226	1	,103	,629*	,183	,518**
Y.8	Sig. (2-tailed)	,229	,052	,221	,418	,181	,070		,414	,000	,145	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,165	-,090	-,041	,211	,891*	,157	,103	1	,220	-,034	,468**
Y.9	Sig. (2-tailed)	,188	,474	,745	,092	,000	,211	,414		,079	,786	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,058	,123	,025	,102	,168	,130	,629*	,220	1	,123	,446**
Y.10	Sig. (2-tailed)	,648	,327	,844	,418	,181	,303	,000	,079		,327	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,387*	,943*	,229	,176	-,004	,085	,183	-,034	,123	1	,555**
Keperca yaan Muzakki	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,067	,160	,973	,499	,145	,786	,327		,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,768*	,535*	,446*	,672*	,504*	,516*	,518*	,468*	,446*	,555**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Surat – Keterangan

Nomor: 1336/SB/C/2019

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-4103/EB.I/PP.00.9/10/2019, tanggal 30 Oktober 2019, perihal *Mohon Izin Penelitian*, dapat kami maklumi dan selanjutnya **BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI SUMATERA UTARA** dengan ini memberikan izin penelitian kepada mahasiswa/i dibawah ini :

- N a m a	: Nur Faznita Elmi
- NIM	: 52153052
- Semester/Jurusan	: IX/Akuntansi Syariah
- Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
- Strata	: S-1
- Universitas	: Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU)

Izin penelitian ini diberikan kepada mahasiswa/i terkait dengan penyelesaian tugas akhir guna menyelesaikan Program Strata I (S-1), dengan judul skripsi *“Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara”*.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dimaklumi.

Medan, 13 November 2019

PIMPINAN BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROV. SUMATERA UTARA

An Ketua
Wakil Ketua IV,



Drs. H. SYU'AIBUN, M.Hum

Tembusan :

- Ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara di Medan.

Alamat Kantor :
Gedung BAZNAS Sumatera Utara, Jl. Rumah Sakit Haji – Medan Estate 20371 – Deli Serdang Sumatera Utara
Telp. : 061.6617626 Fax.: 061.6617580
Email: baznasprov.sumut@baznas.go.id Web: sumut.baznas.go.id